



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES EN TURISMO SOSTENIBLE **PRESENTE Y FUTURO**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM



**TRAVEL
FOREVER**

GSTC APPROVED



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

EL PAPEL DEL TURISMO SOSTENIBLE Y SU CRECIMIENTO EN EL MERCADO INTERNACIONAL



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

www.biospheretourism.com

www.biospheretravel.com



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



El Turismo

Cuando es bueno, es muy bueno

- Trae riqueza para propietarios, vecinos y el estado
- Conserva recursos naturales y culturales amenazados
- Levanta comunidades de la pobreza

Cuando es malo, es muy malo

- Empobrece a largo plazo al país y los vecinos
- Destruye recursos naturales y culturales de todo tipo
- Aumenta la pobreza y los males sociales



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



Desarrollo típico

Los turistas quieren esto



Se les construye esto





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



¿CÓMO MEDIR EL ÉXITO EN EL TURISMO?

Por número de visitantes

(indicadores usados por gobiernos)

- ✓ Impactos ambientales son proporcionales al número de turistas
- ✓ Mayor consumo de agua, energía y otros recursos
- ✓ Limitación de acceso de parte de habitantes del destino

Por resultados

(económicos, ambientales y sociales)

- ✓ Dependien del modelo de turismo
- ✓ Modelo determina fugas
- ✓ Modelo determina beneficios para habitantes locales
- ✓ Modelo determina impactos ambientales positivos o negativos



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



¿CÓMO MEDIR EL ÉXITO EN EL TURISMO?

Los mayores beneficios para un destino resultan de:

- Menos visitantes,
- Dejando más dinero cada uno y
- Controlando impactos ambientales, sociales y culturales.

Modelo de Costa Rica y Bután =Modelo turismo sostenible



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

“Turismo sostenible es turismo que es económicamente viable, pero que no destruye los recursos sobre los cuales el futuro del turismo dependerá, en particular el ambiente físico y el tejido social de la comunidad anfitriona.”

J. Swarbrooke



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



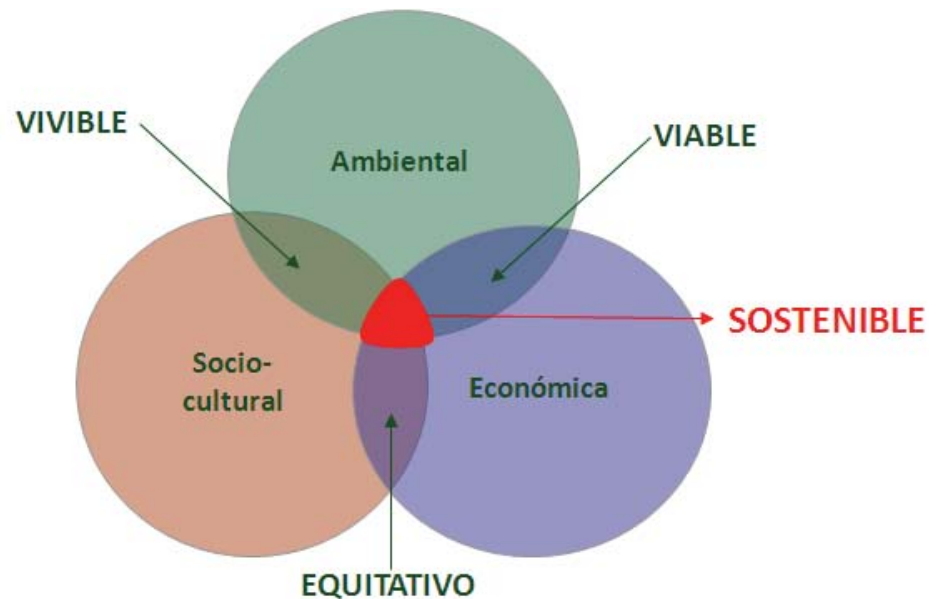
Instituto
de Turismo
Responsable

TURISMO SOSTENIBLE Y MERCADO INTERNACIONAL



El turismo sostenible

1. Mantiene el valor del territorio, al aprovechar los **recursos naturales** sin poner en peligro su existencia.
2. Conserva la **identidad cultural**, al poner en valor el patrimonio cultural tangible e intangible ; y la estabilidad social, al respetar la idiosincrasia local.
3. Impulsa el **desarrollo económico** global, al crear riqueza que impregna el resto de sectores a través del efecto multiplicador del turismo.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

TURISMO SOSTENIBLE Y MERCADO INTERNACIONAL



Actividades sostenibles: Realización de una actividad en la misma forma o parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en 3 aspectos:

- Ambiental: minimización de cualquier daño al ambiente
- Social y cultural: no perjudica sino revitaliza la estructura social o la cultura
- Económico: contribuye al bienestar económico de la comunidad local. Una empresa sostenible debe beneficiar a sus dueños, a sus empleados y a sus vecinos.

“Triple rentabilidad”



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



¿QUÉ ES ECOTURISMO?

“Ecoturismo es viajar en forma responsable hacia áreas naturales, conservando el medio ambiente y mejorando el bienestar de las comunidades locales.”

Sociedad Internacional de Ecoturismo



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



TURISMO SOSTENIBLE $\neq$ ECOTURISMO

“Existe una clara distinción entre los conceptos de ecoturismo y el turismo sostenible:

- el ecoturismo se refiere a un segmento dentro del sector de turismo,
- mientras los principios de sostenibilidad se deben aplicar a todas las actividades de turismo, operaciones, hospedajes y proyectos, incluyendo turismo convencional y alternativo.”

-Organización Mundial de Turismo-



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



LOS TTOO EXIGEN SOSTENIBILIDAD

ANVR (Holanda) + FTO (RU) + Alemania

- Sistema para Productos Orientados al Manejo Ambiental (PMZ)
- Desde el 2003, miembros obligados a desarrollar una política ambiental
- En 2009 en Europa se adopta Travelife



TUI (Alemania y otros países)

- Requiere sostenibilidad en cadena de proveedores
- Sistema propio de verificación





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



INTERMEDIARIOS EXIGEN SOSTENIBILIDAD

- Agencias de viajes en líneas (portales del Internet)
 - [Expedia.com](#), [Travelocity](#), [Sabre](#), [Amadeus](#), [Royal Caribbean](#)
- Gobiernos de EEUU y Europa exigen que funcionarios se hospedan en empresas certificadas
- Líneas aéreas europeas amenazadas que turistas dejarán de viajar si no mitigan carbono en vuelo y en el destino.

El mercado sin duda se mueve en la dirección de reconocer, valorar y comercializar el turismo sostenible:

- El 90% de los viajeros elegiría un hotel sostenible.
- El 83,4% de los viajeros prefiere hoteles con criterios ecológicos y de ahorro energético
- El 30% de los turistas de negocios ya buscan hoteles medioambientalmente responsables.
- El 81% de los clientes de la compañía canadiense Air Transat aseguran que favorecerían el touroperador más responsable con el medio ambiente.
- El estudio “Green Traveler” indica que el 85% de los turistas consultados asegura apagar las luces cuando se va de la habitación del hotel y el 75% usa las toallas más de una vez.
- Según una encuesta de Tripadvisor 2012, el 34% de los consultados está dispuesto a pagar más por quedarse en hoteles sostenibles, y 71% tienen planeado decidirse por viajes sostenibles.
- Cerca del 20% de la población mundial (sólo en Estados Unidos hay 41 millones) desean comprar productos turísticos sostenibles. Tienen alto poder adquisitivo y un gasto en promedio 80% mayor respecto a un turista tradicional

(diversas fuentes como CESD, Tripadvisor, Fira Barcelona, WWF...)



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

TURISMO SOSTENIBLE Y MERCADO INTERNACIONAL



En 2005, TIES (The International Ecotourism Society) encontró que:

- 50-60% de los ciudadanos europeos y estadounidenses están interesados en aspectos sociales, culturales y medioambientales en los destinos turísticos que visitan.
- Más del 75% buscan ambientes no explotados, y les gustaría que su viaje no alterase ni dañase los ecosistemas locales
- Entre 67-90% les gustaría frecuentar hoteles que apliquen medidas de protección medioambiental. Piensan que un negocio tiene la obligación de proteger al medio ambiente y la comunidad local.
- Al menos 1/3 declaran que pagarían más por compañías que beneficien a la población local y ayude a la conservación

Además, en 2011 numerosos tour operadores internacionales han dado a conocer el mayor interés que despierta en sus clientes el beneficiar la cultura local y la comunidad que en los aspectos medioambientales en sus viajes y hoteles. *(Fuente GSTC)*



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

TURISMO SOSTENIBLE Y MERCADO INTERNACIONAL



Encuesta TUI UK & Ireland 2011:

- 63% hace donaciones
- 95% consume productos locales
- 88% reduce y recicla residuos
- 95% se duchan en vez de bañarse
- 96% apagan el aire acondicionado y las luces al salir de la habitación
- 97% mantienen una temperatura razonable de las habitaciones

A la hora de **reservar un hotel**, es importante que tenga alguna **certificación** sostenible, que **contraten personal de las comunidades locales**, que compren **productos locales** y también que los vendan (como alimentos y artesanía)



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



SOSTENIBILIDAD REDUCE FUGAS DE DIVISAS

Modelo de todo incluido

- Costa mediterránea de España
- Cancún
- República Dominicana
- Costa pacífica de CR
- Jamaica

Fugas = 80-95%

Modelo sostenible

- Hoteles convencionales independientes
- Cadenas responsables
- Ecoturismo
- Turismo comunitarios

Fugas = 20-40%



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

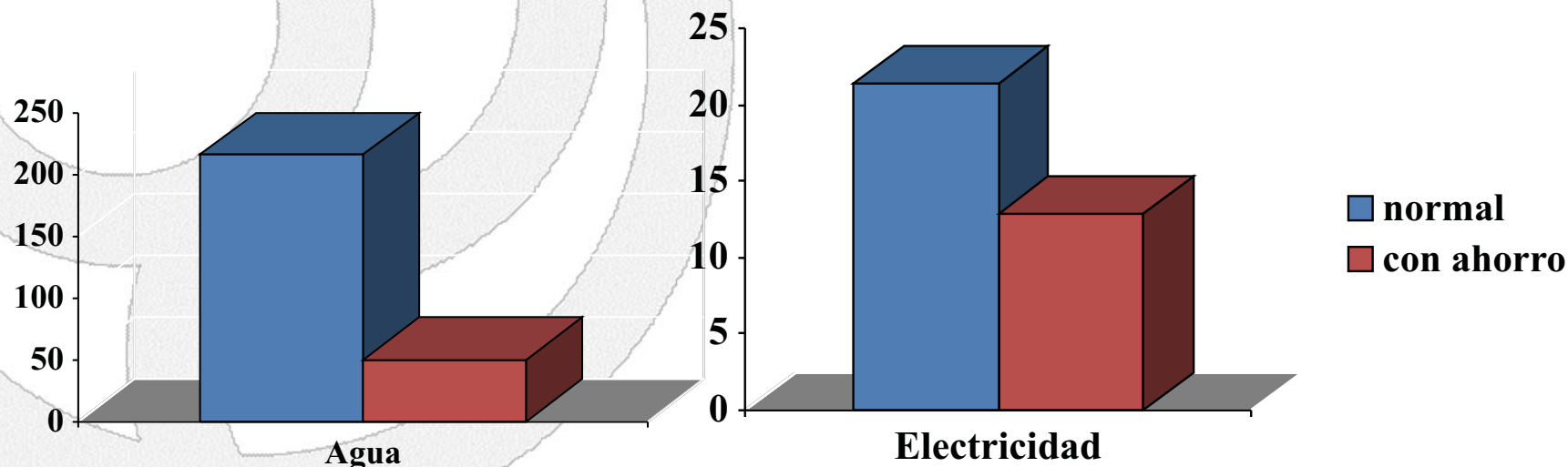


BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

LA SOSTENIBILIDAD REDUCE COSTOS

Ahorro de hasta el 77% del recibo de agua

Ahorro de hasta el 30% del recibo de luz





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



¿CÓMO GARANTIZAR UN TURISMO SOSTENIBLE?



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

SITUACIÓN DEL MERCADO

- ❖ ¿Qué es turismo sostenible?
- ❖ ¿Cómo reconozco servicios o productos sostenibles?
- ❖ ¿Qué certificación es legítima? ¿Porque hay tanta discrepancia?



DENGRØNNENØGLE



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



MAQUILLAJE VERDE (“GREENWASHING”)

- Ofrecer engañosamente el “turismo sostenible” o el “ecoturismo” sin cumplir con los estándares mínimos generalmente aceptados.



APLICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

La certificación por tercera parte

Cuando un organismo independiente y neutral evalúa cumplimiento del estándar

Tipos de certificación

- Proceso (tipo ISO...)
 - Sistema documentado
 - Resultados sólo exigidos por ley
 - Mejora continua según sus propios resultados
- Desempeño o Resultados (tipo premios...)
 - Comparación entre empresas
 - Variables medibles

**Mejor opción
mezcla entre
ambos**

¿cómo se garantiza que la entidad certificadora cumple con los requisitos de transparencia, imparcialidad e independencia?

A través de la **acreditación** (procesos para calificar, avalar y otorgar licencias a entidades que realizan la certificación).

APLICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

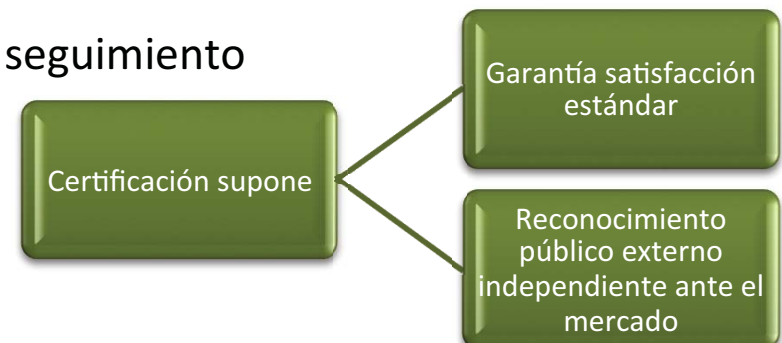
CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

La responsabilidad turística se puede aplicar a cualquier tipo de turismo:

- De masas o especializados
- Ciudad, playa o bosque
- Grande o pequeño
- Alojamientos, TTOO, transporte, museos, eventos...

¿cómo se garantiza que este turismo realiza actividades y gestiones sostenibles?
A través de la **certificación** (garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares), que se caracterizan por:

- Ser voluntarias
- Tener estándares y criterios bien definidos
- Tener una evaluación y auditoría periódica de seguimiento
- Reconocerse mediante el uso de un logotipo
- Trabajar por la mejora continua
- Transparencia y objetividad
- Desarrollo y adaptación de los estándares



APLICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

Y además proporciona una serie de beneficios:

- **Beneficios para empresas certificadas**
 - Reduce costes operación
 - Mejora opciones de financiación
 - Mejora posicionamiento y opciones de marketing
- **Beneficios para los consumidores**
 - Otorga garantías
 - Mejora conciencia, información y opciones de participación
 - Mejora calidad
- **Beneficios para los Gobiernos**
 - Protege nichos mercado
 - Mejora estructura social, y aumenta beneficios económicos del turismo
- **Beneficios para el ambiente y las comunidades locales**
 - Mayor protección medioambiental
 - Mayor protección social y cultural
 - Da acceso a los beneficios económicos derivados del turismo



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



ESTRATEGIAS PARA EVITAR EL MAQUILLAJE VERDE Y FOMENTAR LA VERDADERA SOSTENIBILIDAD

- ◆ Consensuar
- ◆ Educar
- ◆ Capacitar
- ◆ Garantizar
- ◆ Promover

Estas son las razones de
ser del Global Sustainable
Tourism Council (GSTC)

El GSTC es la **única entidad acreditadora de certificaciones sostenibles turísticas a nivel mundial.**

El GSTC está actualmente activo en todas las regiones de la OMT, incluyendo África, América, Asia del Este y el Pacífico, Asia del Sur, Europa y los Países de Oriente Medio.

El GSTC es un **organismo acreditador vinculado a Naciones Unidas** y está representado por diversos miembros a nivel mundial –incluyendo compañías de viajes líderes, hoteles, miembros de países turísticos y turoperadores-.

Actúa como un cuerpo internacional para la acreditación, promoción del conocimiento, entendimiento y adopción de prácticas de turismo sostenible.



Algunos Miembros del GSTC





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



**BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM**

El GSTC se creó con el objetivo de solventar algunos problemas que tenía el sector:

Problemas

Soluciones

No hay entendimiento común de qué es el turismo sostenible

Criterios Globales de Turismo Sostenible ofrecen una definición operativa de común acuerdo.

No hay reconocimiento de estándares

GSTC reconocimiento de estándares alineados con los Criterios Globales

La certificación es desconocida y carece de credibilidad

GSTC acreditación de certificadores con procedimientos de credibilidad

Falta de masa crítica de consumidores para entender estos procesos

GSTC programa de acceso a mercados



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GSTC MISIÓN Y OBJETIVOS

Misión

Promover la sostenibilidad en turismo facilitando el conocimiento de practicas sostenibles, la adopción de criterios universales y creando demanda para el turismo sostenible.

Objetivos:

1. Promover conocimiento y facilitar la diseminación de practicas de turismo sostenible.
2. Facilitar la adopción de criterios universales de turismo sostenible.
3. Crear demanda para productos y servicios turísticos sostenibles.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



OBJETIVOS 1: CONOCIMIENTO

Promover conocimiento y facilitar la diseminación de practicas de turismo sostenible.

- Promover la importancia de turismo sostenible en el sector publico y privado.
- Herramientas para el conocimiento, educación y entrenamiento.
- Ayudar a la industria a identificar servicios de auto-evaluación, verificación y certificación.

OBJETIVOS 2: CREDIBILIDAD

Facilitar la adopción de criterios universales de turismo sostenible

- ✓ Desarrollar criterios base e indicadores para los diferentes sectores de la industria turística: **los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC)**.
- ✓ Liderar procesos públicos de consulta y consenso sobre los criterios e indicadores, con las mejores prácticas internacionales.
- ✓ Desarrollar procedimientos y estándares para asegurar la transparencia y credibilidad de la multitud de certificaciones.
- ✓ Acreditar programas de certificaciones que cumplan con los procedimientos y estándares.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



CREDIBILIDAD

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC) Y

Acreditación: certificar a los certificadores



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



En el corazón de éste trabajo están los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, los requisitos mínimos que cualquier empresa o destino turístico debe cumplir para proteger y sostener los recursos naturales y culturales. El turismo sostenible representa una herramienta potencial para la conservación y el alivio de la pobreza.



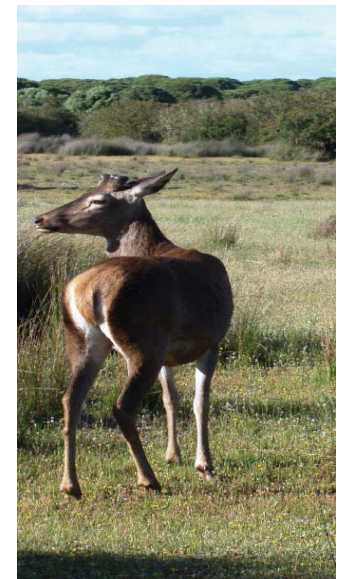
**1. Gestión
Sostenible**



**2. Socio-
económico**



3. Cultural



4. Medioambiental



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



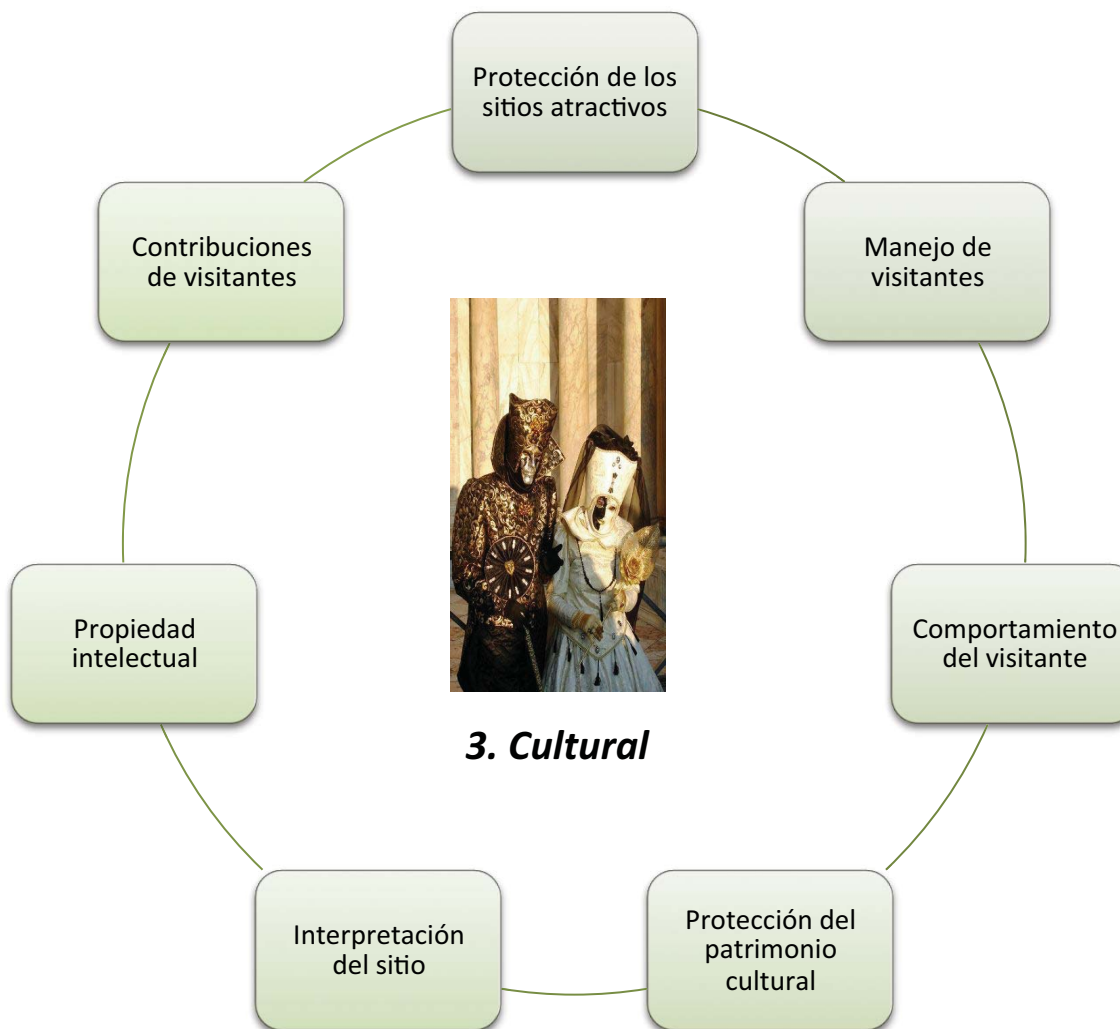
Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM





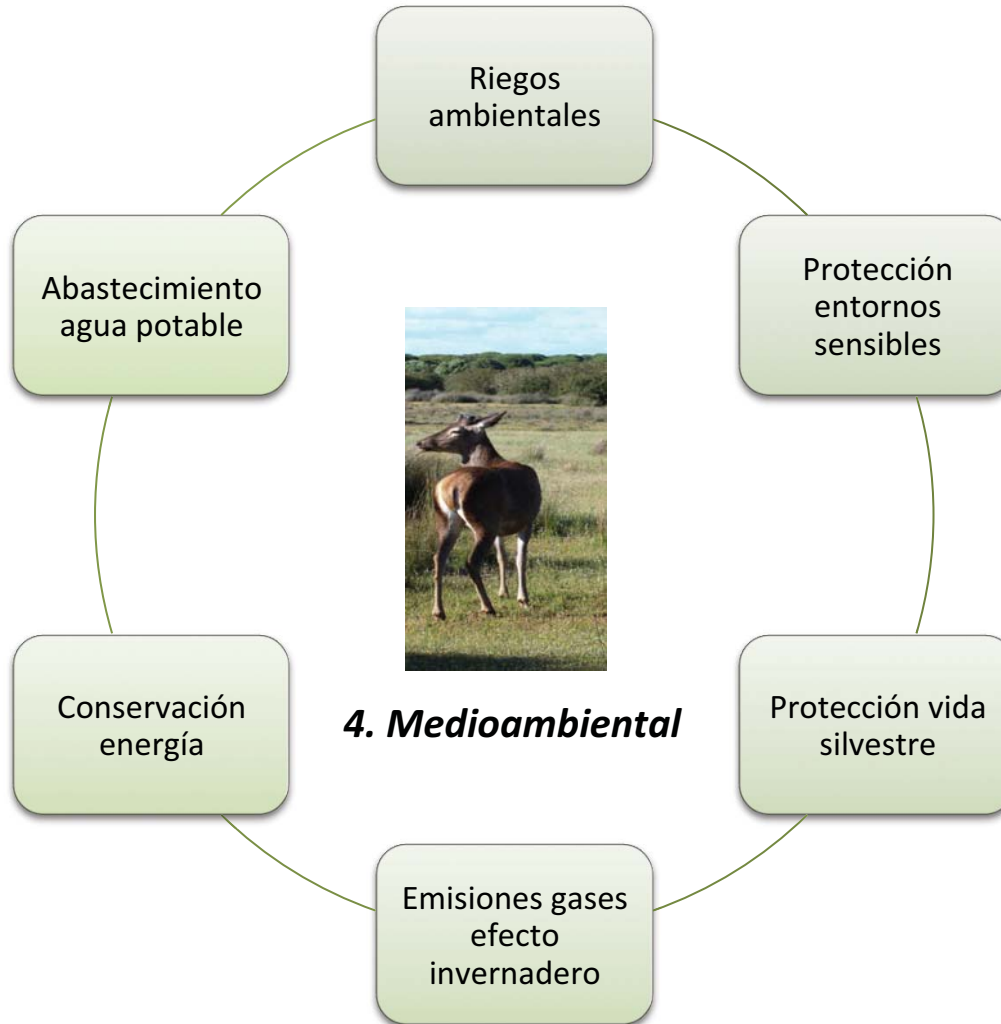
Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



B. Maximizar beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar impactos negativos

- B.1.** La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento.
- B.2.** Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.
- B.3.** Cuando es posible, la empresa compra bienes y servicios locales y de comercio justo.
- B.4.** La compañía ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.)
- B.5.** Se ha elaborado un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, con el consentimiento de y en colaboración con la comunidad.
- B.6.** La compañía ha instaurado políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo la explotación sexual.
- B.7.** La compañía es equitativa al contratar mujeres y minorías locales, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.
- B.8.** Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite vivir.
- B.9.** Las actividades de la compañía no ponen en peligro la provisión de servicios básicos (tales como agua, energía o saneamiento) a las comunidades vecinas.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



RETOS EN CERTIFICACIÓN

Mercado

- Confusión entre certificación turística y programas de reconocimiento y premios.
- Confusión del consumidor/industria por multiplicidad de sellos existentes.
- Programas de certificación locales sin reconocimiento internacional.

Comunicación

- Esfuerzos aislados
- Fragmentación
- Duplicación de esfuerzos



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GSTC Y ACREDITACIÓN

Acreditación = certificar a los certificadores

- Un estándar basado en los GSTC. 37 Criterios para Hoteles y TT00.
- Procedimientos reconocidos internacionalmente (borrador ISO 17067, ISEAL, etc.)
- Consenso internacional entre más de 100 programas de certificación en América Latina y el Caribe, Norteamérica, Europa, África y Asia-Pacífico
- ITR APROBADO en 2012



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM



TRAVEL
FOREVER
GSTC APPROVED



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



Se calculan que hay más de 100 programas de certificación en el mundo con auditorías de tercera parte

Unos 5.000 hoteles de los 500.000 estimados en el mundo están certificados con alguno de estos programas (un 1%), pero es un proceso que va en aumento imparable

Encontrar y reservar en uno de estos hoteles se vuelve de una gran dificultad para los viajeros





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



Algunas son locales, otras sólo miran aspectos medioambientales (ecoetiquetas), etc.

Pero pocas son:

- Internacionales
- Con un estándar reconocido por el GSTC
- Miran todos los aspectos de la sostenibilidad
 - Gestión
 - Medioambiental
 - Socioeconómico
 - Cultural
 - Calidad

**Sólo 1 cumple todo esto y, además,
está Aprobada por el GSTC: Biosphere**





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Listado de certificaciones internacionales de www.destinet.eu



Adventure Green Alaska



Austrian Ecolabel for Tourism

GSTC



Biosphere Responsible Tourism

GSTC
approved



Blue Flag



Certification for Sustainable Tourism, Costa Rica

GSTC



Clean Tourism Certificate, Poland



CSR-Tourism

GSTC



EarthCheck

GSTC



ECEAT Quality Label



Eco awards Namibia



ECO Certification Program, Australia

GSTC



ECO Certification, Malta

GSTC



Eco Tourism Ireland

GSTC



Green Hospitality Programme, Ireland



Green Key Eco-Rating Program



Green Key



Green Leaf Foundation, Thailand



Green Leaf™ Environmental Standard



Green Star Hotel, Egypt



Green Tourism Business Scheme, UK



Hawaii - Green Business Program



ibex fairstay, Switzerland



Leaders in Environmentally Accountable
Foodservice Canada



Legambiente Turismo, Italy



Nature's Best, Sweden



PAN Parks



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIONES INTERNACIONALES



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Listado de certificaciones internacionales de www.destinet.eu

	Eco-Romania	
	ECOCAMPING	
	Ecolabel Luxembourg	
	Environmentally Sustainable Accommodations International Standard	GSTC
	ECOPROFIT	
	Ecotourism Kenya	
	European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas	
	European Ecolabel	
	Fair Trade in Tourism South Africa	GSTC
	GREAT Green Deal Guatemala	
	Green Certificate Latvia	
	Green Globe	

	Q certification Tourism	
	QualityCoast	
	Qualmark, New Zealand	
	Rainforest Alliance Sustainable Tourism Verification	GSTC
	Sello Ambiental Colombiano	
	Smart Voyager, Ecuador	
	Sustainable Tourism Eco-Certification Program STEP	GSTC
	Blaue Schwalbe	
	The Nordic Swan	
	Travelife	GSTC
	Viabono, Germany	
	European Eco-Tourism Labeling Standard (Standard only!)	GSTC

GSTC = standard recognized by the Global Sustainable Tourism Council | February 2013



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

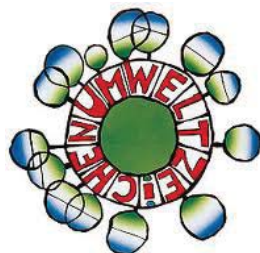


BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

CERTIFICACIONES RECONOCIDAS POR EL GSTC



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM



EARTHCHECK



SUSTAINABLE TRAVEL
INTERNATIONAL™

Leave the world a better place®



EcoTourism Ireland



Alianza para Bosques



TourCert
Gesellschaft für Zertifizierung im Tourismus

El proceso de Acreditación por parte del GSTC incluye los siguientes pasos:



Los hoteles certificados pueden usar el logo GSTC approved sólo o acompañado por el cuerpo de certificación





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



Los objetivos de la Aprobación y Acreditación son:

- Asegurar que el proceso de certificación son:
 - ✓ Técnicamente competentes
 - ✓ Transparentes
 - ✓ Imparciales
- Asegurarse que la certificación utilizar estándares Reconocidos
- Premiar a las certificaciones aprobadas y sus negocios certificados



Poniéndolo en el **MERCADO**



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GSTC OBJETIVO 3: DEMANDA

Crear demanda para productos y servicios turísticos sostenibles

- Promover soluciones de negocio a negocio, que permita el mayor acceso a mercado para producto sostenible
- Comunicar y promover a la industria y al consumidor final productos acreditados
- Trabajar con cámaras de turismo para incluir promoción de producto certificado/ acreditado en materiales y ferias



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

MERCADO Y ESTRUCTURA DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA

500,000 hoteles

100,000 agencias de viajes

1000 son agencias de
viajes online

4 sistemas de
distribución
globales

Prácticamente todas las
transacciones online se
realizan a través de
estos GDS



Sabre & Amadeus
priorizarán los
establecimientos
certificados por un
GSTC-approved en 2015

100 millones de viajeros



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

GSTC: agencias de viaje online “Go Green” de Expedia.com

Welcome - Already a member? ([Sign In](#)) | [My Itineraries](#) | [My Account](#) | [Customer Support](#) | [Feedback](#)

Expedia

Home Vacation Packages Hotels Cars Flights Cruises Things to Do **DEALS & OFFERS** Groupon Getaways Rewards +1 Like 1.7m

[Home](#) > [Deals & Offers](#) > Going green

Build your trip

- ☐ Flight ☐ Car
☒ Hotel ☐ Cruise
☐ Packages ☐ Activities

Search for hotels in:

Check-in date:

5/28/2013

Check-out date:

5/30/2013

Rooms:

Adults Children

[More hotel search options](#)

[Search for hotels](#)

1-800-551-2534

Book online or call



A traveler's guide to going green

[Green hotels](#)

[Reducing your carbon footprint](#)

[Tips for responsible travel](#)

[World Heritage](#)

The Green Travel Guide

Bridge boundaries, broaden perspectives, and increase your understanding of the world around you—all through green travel.

To help you preserve the planet (and all its wonders), Expedia is committed to creating green travel initiatives that address environmental and social concerns—and that are easy to use. You can make a big difference in the places you visit with just a few small green travel steps. Carbon offsetting and green hotels are just the beginning...



Green hotels



Find green travel options that balance environmental protection and social responsibility—without sacrificing luxury.

[Learn more](#)

National Parks



See Mother Nature at her very best! Start planning your National Park vacation—and book your lodging—today on Expedia.

[Learn more](#)

Tips for Green Travel



Read our dos and don'ts for green travel. Learn tips for before, during, and after your trip.

[Learn more](#)

Other green travel programs

These green travel programs show how attainable sustainable travel can be.



Reduce your carbon footprint

Offset the carbon emissions that result from air travel by supporting sources of renewable energy.

[Learn more](#)



World Heritage

Plan a trip, get the scoop on preservation efforts, and learn more about irreplaceable natural and cultural sites.

[Learn more](#)



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

“Green Directory” de Travelocity

Go Green for Less Green

Save up to 50% on Green Hotels

Use Promo Code **OFFSET** for a Free Carbon Off



[Travel for Good Home](#)

[Green Travel](#)

[Green Vacation Ideas](#)

[Travel Grants](#)

[Travelocity Home](#)



[Green Travel](#)

[Green Hotels](#)

[Voluntourism](#)



Travel for Good®

With Travelocity, you can help make the world a better place through travel. We believe the world is a global community where individuals rely on one another. We know the gift of travel comes with responsibility, and we're committed to making the world a better place, one trip at a time.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Sabre Holdings

HOME ABOUT INVESTORS NEWSROOM CAREERS CONTACT BLOG

OUR BUSINESSES

COMPANY LEADERSHIP

CORPORATE RESPONSIBILITY

Better Society

Better Environment

Better Products and Services

Passport to Freedom

Industry Advocacy

Strategy and Goals

*CR Policy and Supplier Code of
Conduct*

SABRE HISTORY

HOME > ABOUT > CORPORATE RESPONSIBILITY

Corporate Responsibility

Corporate Responsibility

BETTER TRAVEL, BETTER WORLD

Sabre Holdings

Travel allows families to connect, businesses to enhance global commerce and travelers to expand their cultural perspectives. By delivering innovative travel technology, we make the world a better place. "Better travel, better world" — that's our corporate commitment.



STAY CONNECTED



MISSION

We foster a socially responsible culture, provide environmentally sustainable solutions and enrich people's travel experiences, now and for generations to come.

QUICK CR OVERVIEW





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Ejemplo de búsqueda hotel certificado Biosphere GSTC-Approved



Ocean Coral All-Inclusive



67 Travelocity customer reviews



3,927 TripAdvisor reviews

Cancun: Puerto Morelos, Puerto Morelos, ROO



~~\$305~~ **\$214**

Lowest per night avg

Amazing Offers - Save 30%

Select Hotel



Beachscape Kin Ha Villas and Suites



94 Travelocity customer reviews



707 TripAdvisor reviews

Cancun: Cancun Hotel Zone, Cancun, ROO



~~\$146~~ **\$95**

Lowest per night avg

Book now and get 35% off

Select Hotel



Fiesta Americana Villas Cancun



7 Travelocity customer reviews



270 TripAdvisor reviews

Cancun: Cancun Hotel Zone, CANCUN, ROO

Enjoy 15% off Food & Beverage Details



~~\$162~~ **\$121**

Lowest per night avg

Book Early & Save 25%!

Select Hotel



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

GSTC

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



**BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM**

Beneficios de estar certificado a través del GSTC

- GSTC reconoce todos los estándares para la certificación o verificación de segunda parte que se alinean con los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- GSTC aprueba o respalda la acreditación de CBs que utilizan un estándar GSTC-reconocidos y acreditados con la norma ISO 17065.
- Sistemas Globales de Distribución (GDS) están o se están inscribiendo al GSTC. Los 4 GDS mueven casi todas las reservas en línea.
- Grandes actores de la industria, incluyendo Sabre, Travelocity, Amadeus, TUI y Royal Caribbean se han comprometido a utilizar únicamente certificaciones del GSTC en 2015.
- Esto está moviendo la industria en grandes volúmenes hacia la certificación durante 2013-14.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

www.biospheretourism.com

www.biospheretravel.com

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

El **Instituto de Turismo Responsable (ITR)** es una organización independiente, surgida tras la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, celebrada en Lanzarote en el año 1995, para **impulsar la materialización de los principios de la Carta de Turismo Sostenible** aprobada en la Conferencia.



El Instituto de Turismo Responsable (ITR), nace tras un diálogo con la **UNESCO** y mantiene con esta organización un Convenio de Colaboración. Asimismo, es miembro de la **Organización Mundial de Turismo (WTO)**, y miembro fundador del **Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC. Global Sustainable Tourism Council)** auspiciado por la Fundación de la Naciones Unidas.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

TURISMO SOSTENIBLE Y MERCADO INTERNACIONAL



Es objeto del Instituto de Turismo Responsable es la **promoción de acciones y programas de desarrollo sostenible dentro de la industria turística**, siguiendo:

- Las recomendaciones contenidas en la Agenda 21 de la “Cumbre de la Tierra” de Río de Janeiro del año 1992 y el Plan de Acción de Johannesburgo del año 2002
- La Carta Mundial del Turismo Sostenible del año 1995
- El Código Ético del Turismo de la OMT del año 1999
- Las directrices emanadas de los diversos programas de la UNESCO, relacionados con el desarrollo sostenible y la defensa del patrimonio mundial cultural y natural.

**CARTA DEL TURISMO SOSTENIBLE
CHARTER FOR SUSTAINABLE TOURISM
CHARTRE DU TOURISME DURABLE**



CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE
WORLD CONFERENCE ON SUSTAINABLE TOURISM
CONFERENCE MONDIALE DU TOURISME DURABLE

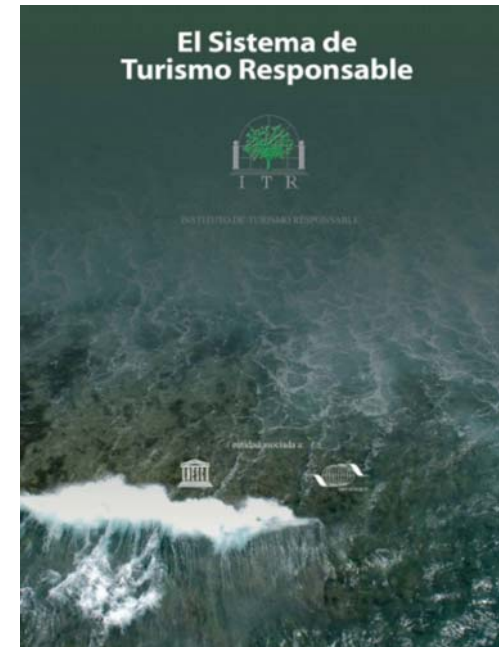
LANZAROTE
ISLAS CANARIAS
ESPAÑA

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

El **Instituto de Turismo Responsable** ha creado el conjunto de estándares para la obtención de la Certificación BIOSPHERE, los cuales cumplen con los pilares de los Criterios Globales establecidos por el **Consejo Global de Turismo Sostenible**.

BIOSPHERE, por lo tanto, es una certificación internacional y voluntaria, basada en los principios del desarrollo sostenible, con criterios y requisitos concretos que abarcan las tres esferas de la sostenibilidad, es decir, las variables ambiental, cultural y social del desarrollo.

La certificación BIOSPHERE reconoce y certifica empresas, destinos, productos y establecimientos turísticos que han hecho del turismo sostenible el eje central de sus actividades y, por lo tanto, son ejemplos de sostenibilidad en el sector turístico a nivel mundial.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



El conjunto de estándares Biosphere, desarrollados por el Instituto de Turismo Responsable, cumple con los Criterios Globales de Turismo Sostenible y, es por ello, que el estándar **BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM** ha sido uno de los estándares pioneros en obtener el reconocimiento del GSTC.



TRAVELFOREVER
GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura

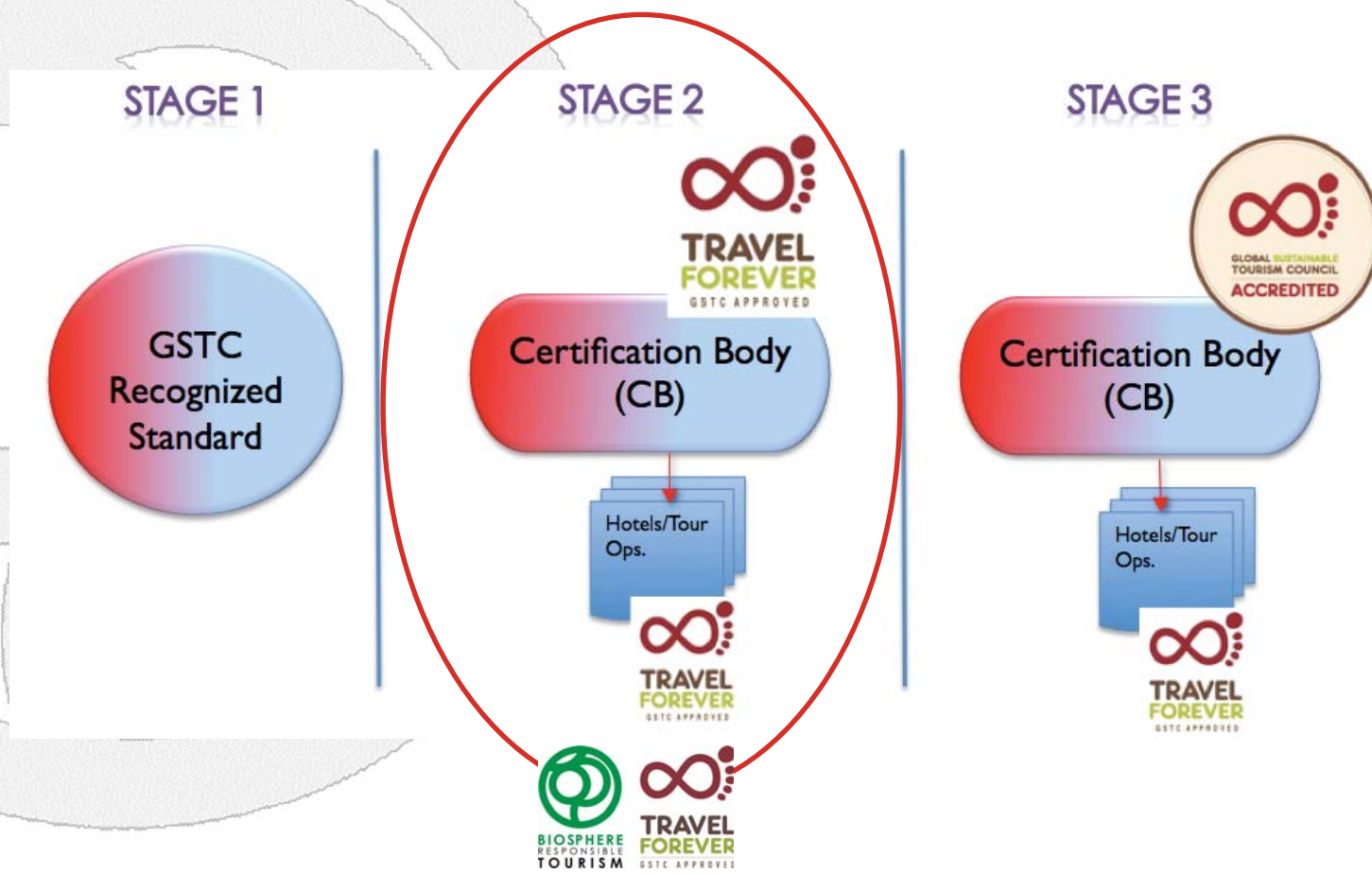


Instituto
de Turismo
Responsable

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



Biosphere, la primera y única certificación GSTC-Approved



EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

Otros reconocimientos obtenidos por el Sistema de Turismo Responsable – *Certificación BIOSPHERE*

- ✓ RECONOCIMIENTO DEL *ESTÁNDAR BIOSPHERE HOTEL* POR EL GSTC. 2011
- ✓ PREMIO INTERNACIONAL DE MEDIOAMBIENTE . TUI AG. 2006
- ✓ SPORT & TOURISM GLOBAL AWARDS. 2006
- ✓ PREMIO MADERA VERDE DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL. 2005
- ✓ MEDALLA DE ORO POR LA EXCELENCIA. THOMSON. 2001
- ✓ PREMIO EUROPEO DE MEDIO AMBIENTE (EBAE). 1999-2000





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

**TRABAJAMOS Y
COLABORAMOS CON:**



Instituto de Turismo
Responsable





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



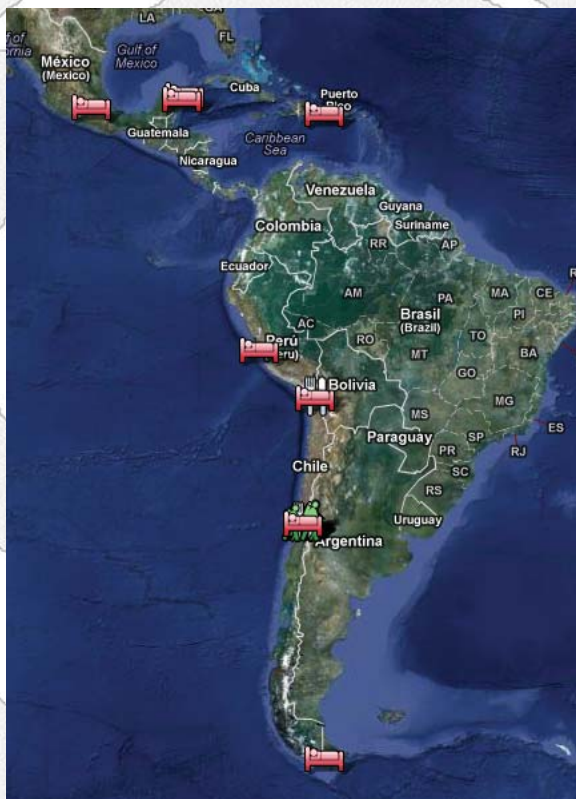
Instituto
de Turismo
Responsable

EL INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE Y LA CERTIFICACIÓN BIOSPHERE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Presencia Internacional del ITR y la *Certificación BIOSPHERE*



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON EL TURISMO SOSTENIBLE



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

www.biospheretourism.com

www.biospheretravel.com



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



Los requisitos de certificación se adaptan a cada tipología de destino, producto o empresa, pero su contenido siempre es el siguiente:

- 1. POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE:** Asunción del compromiso e implantación de las herramientas necesarias: plan de acción, control de los requisitos legales, indicadores, formación, acciones correctivas.
- 2. CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL:** Integración en la realidad cultural, conservación, concienciación.
- 3. DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL:** Contribución al desarrollo, responsabilidad social.
- 4. CONSERVACIÓN Y MEJORA AMBIENTAL:** Paisaje, residuos, consumos, ruido...
- 5. SATISFACCIÓN E IMPLICACIÓN DEL CLIENTE:** Calidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



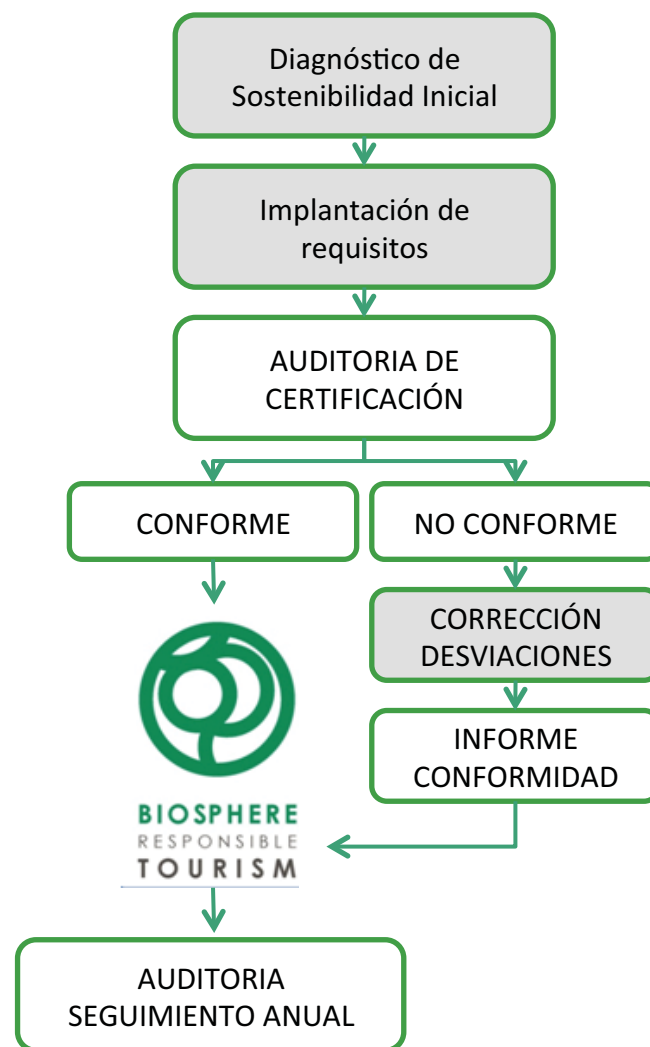
BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Proceso de Certificación

Con la certificación, el Sistema de Turismo Responsable busca conseguir un destino, producto o empresa turística sostenible y diferenciada que suponga una garantía de valor añadido al visitante.

Por parte del ITR

Por parte del interesado





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Beneficios



La conservación y **correcta gestión de los recursos naturales** y del paisaje, permitiendo tanto a los turistas como a la población local su disponibilidad en el tiempo.



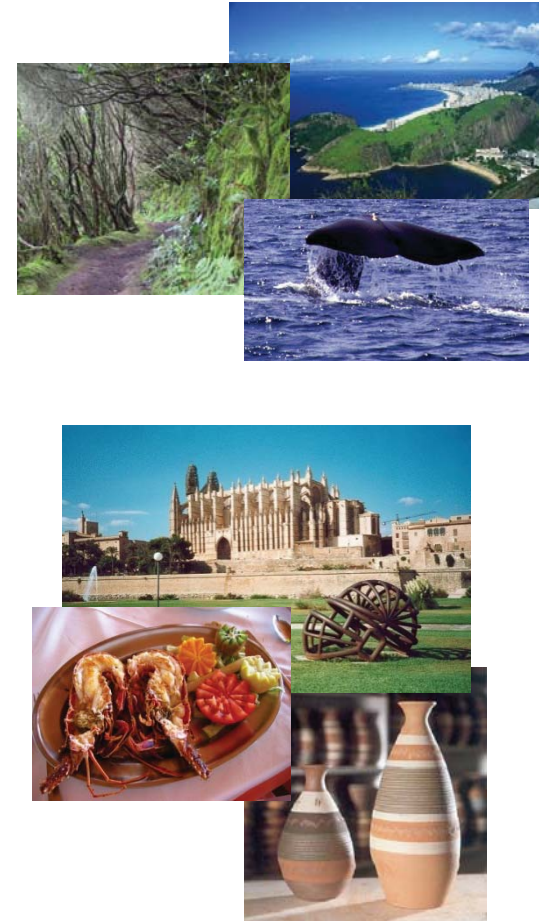
La conservación del patrimonio y la **diversidad cultural**, garantizando su permanencia y la mantenimiento en el tiempo.



Mejora en la calidad de vida de comunidad local gracias a los beneficios económicos generados por la actividad turística. Una mayor repartición de las riquezas gracias al efecto multiplicador del turismo.



Mayor eficacia y control en relación a la energía, al agua, a las emisiones atmosféricas, a los residuos, a los vertidos, etc. con un consiguiente ahorro y una mejor conservación del medio ambiente.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Compatibilidad



Dado que el Sistema de Turismo Responsable abarca la sostenibilidad bajo una perspectiva global, considerando la esfera ambiental, socio-cultural y económica, **es compatible con otras certificaciones y etiquetas** del mercado, tanto locales como internacionales, relativas a aspectos parciales de la sostenibilidad (calidad, medio ambiente...)





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Certificación BIOSPHERE: EL CASO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS



Para consolidar destinos turísticos sostenibles se vuelve imprescindible el establecimiento de una **planificación y gestión integrada** del sistema turístico, manteniendo siempre la integridad cultural, la cohesión social y los procesos ecológicos esenciales.



Le Certificación Biosphere de destinos trasciende los aspectos convencionales de las certificaciones, relativos a la calidad del servicio o al respeto por el medio ambiente. BIOSPHERE contempla, además, los aspectos socio-culturales del desarrollo local.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

BIOSPHERE DESTINATION

Las certificaciones BIOSPHERE para destinos la pueden obtener los territorios de interés turístico y las ciudades líderes de turismo en el ámbito mundial, cuando las autoridades competentes involucradas adquieren un compromiso fehaciente con los principios de sostenibilidad y responsabilidad para orientar su modelo hacia el desarrollo sostenible.

Engloba las certificaciones Biosphere Destination, Biosphere World Class Destination y Biosphere Urban Destination.



La Palma
La isla bonita



Valle del Cabriel
valor natural

EASTER ISLAND
tourism



CAMARA DE TURISMO
ISLA DE PASCUA



TURISME DE
BARCELONA



Ayuntamiento
de Gijón



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Certificación BIOSPHERE: EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS

EMPRESAS TURISTICA	
COMPANÍAS Y GRUPOS	TURISMO ACTIVO
BIOSPHERE HOTEL COMPANY	BIOSPHERE DISCOVER
ALOJAMIENTOS	PRODUCTOS Y OTROS
BIOSPHERE HOTEL	BIOSPHERE EVENTS
BIOSPHERE HOUSE (TR)	BIOSPHERE PARK (Y PARK ANIMAL EMBASSY)
BIOSPHERE CAMPING	BIOSPHERE GOLF
RESTAURACIÓN	TRANSPORTE
BIOSPHERE RESTAURANT	BIOSPHERE MOBILITY

GRAN MELIÁ
HOTELS & RESORTS

MELIÁ
HOTELS & RESORTS

CLUB MELIÁ

ME



Paradisus
RESORTS

INSIDE *

Sol Hoteles

TRYP



cityexpress
hoteles

RELAXIA
LANZASUR

CRCP

CAMARA REGIONAL DEL COMERCIO
VALPARAISO CHILE - DESDE 1858



H

10
HOTELS

Gran Hotel
Atlantis Bahía Real
FUERTEVENTURA

Hotel Botánico
&
The Oriental Spa Garden
one of
The Leading Hotels of the World

GRAN HOTEL
BAHIA DEL DUQUE RESORT
THE TAIS COLLECTION



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

BIOSPHERE HOTEL COMPANY



Dada su envergadura y su capacidad de actuación en múltiples enclaves, resulta vital el papel que juegan las **compañías hoteleras** en la sostenibilidad de los destinos.

Si la compañía adopta una política de sostenibilidad basada en el respeto a los destinos en los que opera, participará de los recursos sin degradarlos, conseguirá incidir en la revitalización de las economías locales y pondrá en valor la realidad cultural del lugar.

Una compañía certificada como BIOSPHERE HOTEL COMPANY, no sólo participa como un agente más en la sostenibilidad del destino, sino que también es capaz de ofrecer al visitante un producto diferente, auténtico, basado en el conocimiento y la valoración de la comunidad visitada.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

BIOSPHERE HOTEL



El alojamiento BIOSPHERE HOTEL es aquel que se integra en su medio, fomentando el desarrollo social y económico de la comunidad local.

Igualmente los **establecimientos alojativos** BIOSPHERE, Minimizan sus impactos ambientales y colaboran activamente por el desarrollo local, ofreciendo al cliente un producto diferente, basado en la maximización de la experiencia turística a través de la integración del visitante en el entorno ambiental, cultural y social.

Los alojamientos certificados como Biosphere Hotel pueden ser hoteles y aparthoteles vacacionales, urbanos, rurales o de patrimonio, en función de su ubicación y características.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

BIOSPHERE GOLF: Campos de Golf certificados



Un campo de golf excelente trata de potenciar el paisaje natural, especialmente en las áreas no destinadas al juego. Los tratamientos forestales y de jardinería son elaborados con exquisito cuidado, haciendo de cada campo responsable un producto singular y un referente del respeto al paisaje local.



El Instituto de Turismo Responsable podrá reconocer y certificar un campo de golf cuando el establecimiento cumpla los requisitos y buenas prácticas recogidos en el Sistema de Turismo Responsable (STR).



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON EL TURISMO SOSTENIBLE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

BIOSPHERE PARK ANIMAL EMBASSY: Zoológicos certificados



Aventura y diversión para toda la familia





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Certificación BIOSPHERE: BENEFICIOS

Los beneficios derivados de la implantación de la certificación Biosphere son fundamentalmente los siguientes:

1. La **preservación y correcta gestión de los valores naturales y paisajísticos**, lo que permitirá disfrutar al visitante y al residente de ellos en buenas condiciones a lo largo del tiempo.
2. La **protección del patrimonio y diversidad cultural**, garantizando su permanencia y conservación en el tiempo, así como su puesta en valor como recurso turístico.
3. La **mejora de la calidad de vida de la comunidad local**, garantizando así un clima acogedor y abierto de cara al visitante.
4. El **aumento de la eficiencia en cuanto a la energía, agua, emisiones, residuos y consumos**, lo que redundará en el ahorro y conservación del medio ambiente.
5. La **maximización de la experiencia turística de los visitantes**, al facilitarles su plena integración y conocimiento del destino, y con ello su valoración.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



Certificación BIOSPHERE: BENEFICIOS

6. El **aumento de la calidad turística**, gracias a la implantación de prácticas de calidad a todos los niveles.
7. El **aumento de la confianza del visitante potencial**, al poder ofrecer el destino como aval el reconocimiento del ITR.

Además, Biosphere presenta una serie de ventajas respecto a otras certificaciones, ya que:

- Tiene un campo de actuación más **completo** al englobar las tres variables de la sostenibilidad: **ambiental, socio-cultural y económica**.
- Requiere un **menor número de documentos**, ya que se orienta a resultados.
- Los **costes** de implantación son fácilmente asumibles.
- Es **compatible** con otras marcas orientadas a aspectos parciales de la sostenibilidad, como ISO 9001, ISO 14001, Reglamento EMAS, etc.

Otras acciones: Formación

ITR, con el objetivo de promover el turismo sostenible y la correcta formación de todas las empresas certificadas y de su personal, ofrece recursos de capacitación creados e impartidos por el Instituto a través del portal de descargas.

Además, participa activamente en la realización de cursos de formación, dirigidos principalmente a profesionales del sector turístico, para asegurar que el destino cuenta con los recursos humanos necesarios para gestionar su propio desarrollo de manera sostenible.

Cursos disponibles

- Auditor interno/implantador
- Auditor externo acreditado
- Gestión de aguas, energías, etc.
- Futuro: Máster Internacional en Turismo Responsable



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE

COMPROMISO CON **EL TURISMO SOSTENIBLE**



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Certificación BIOSPHERE reconocida y promocionada por:



Sabre Holdings



GreenMaven
Search the Green Web



greenlodgingnews™
the lodging industry's leading environmental news source



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM

PARA LA INDUSTRIA ALOJATIVA



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

www.biospheretourism.com

www.biospheretravel.com

REQUISITOS

Los requisitos de certificación se adaptan a cada tipología de destino, producto o empresa, pero su contenido siempre es el siguiente:

1.POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE: Asunción del compromiso. Plan de Acción. Requisitos legales. Requisitos formativos.

2.CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL: Integración en la realidad cultural, conservación, concienciación.

3.DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL: Contribución al desarrollo, responsabilidad social.

4.CONSERVACIÓN Y MEJORA AMBIENTAL: Paisaje, residuos, consumos, ruido...

5.SATISFACCIÓN E IMPLICACIÓN DEL CLIENTE: Calidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento.

La última versión, Reconocida por el GSTC y a través de la cuál las entidades alojativas pueden usar igualmente el logo "Travel Forever GSTC Approved", es de junio 2012. Consta de 99 criterios desarrollados en los siguientes puntos:



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



1. Instrumentos para una Política de Turismo Responsable

1.1 POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE

1.2 PLAN DE ACCIÓN

1.3 PLAN DE MOTIVACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL

1.4 MARKETING RESPONSABLE

1.5 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

1.6 ACCIONES CORRECTIVAS



Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Carta Mundial del Turismo Sostenible, el _____ (Nombre del establecimiento) _____ se compromete a llevar a cabo **una gestión sostenible de sus actividades**, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades, tanto internas como externas, así como optimizar la sostenibilidad del establecimiento mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestro establecimiento ha adoptado la siguiente Política de Turismo Responsable, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en el estándar Biosphere, que incluye, entre otras cosas, los **requerimientos legales** que regulan los efectos generados por la actividad turística.

Así mismo, nos comprometemos a motivar y formar a nuestro personal **con acciones formativas y de concienciación** sobre los principios del Turismo Responsable, a **promover las buenas prácticas medioambientales** en el entorno y participar en actividades externas, y **a informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones** medioambientales de la empresa.

Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: **social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente**. Para ello, se someterán los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos.

Esta Política de Turismo Responsable se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando en ambos casos nuevos objetivos de sostenibilidad.

Firmado
Director General

Fecha

LOGO DEL ESTABLECIMIENTO	PLAN DE ACCIÓN (PERÍODO)	PÁGINA 1/1	 BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM
--------------------------	---------------------------------	---------------	--

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ECONÓMICOS ASIGNADOS
1. Disminuir el consumo eléctrico mediante la instalación de luminarias de bajo consumo	1.1 Solicitud de varios presupuestos	Dirección y Departamento de Mantenimiento	Durante 2012	xxxxxxx	xxx \$
	1.2 Adquisición de las luminarias				
	1.3 Instalación de las luminarias				

Revisado y aprobado
(Dirección del establecimiento)

Fecha:

CURSO DE FORMACIÓN EXTERNA	TEMA DE FORMACIÓN	FECHA	DURACIÓN	PERSONAL A PARTICIPAR	RECURSOS ECONÓMICOS/ MATERIALES
"Gestión de Residuos Peligrosos"	Pasos a seguir para llevar a cabo una correcta gestión de residuos peligrosos	05/07/12	3 h.	Responsable de Medioambiente	xxxx
				Responsable de Calidad	
				Jefe de Mantenimiento	

CURSO DE FORMACIÓN INTERNA	TEMA DE FORMACIÓN	FECHA	DURACIÓN	PERSONAL A PARTICIPAR	RECURSOS ECONÓMICOS/ MATERIALES
Charla de sensibilización medioambiental	Buenas prácticas medioambientales	10/06/12	2 h.	Recepcionista	xxxx
				Cocineros	



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



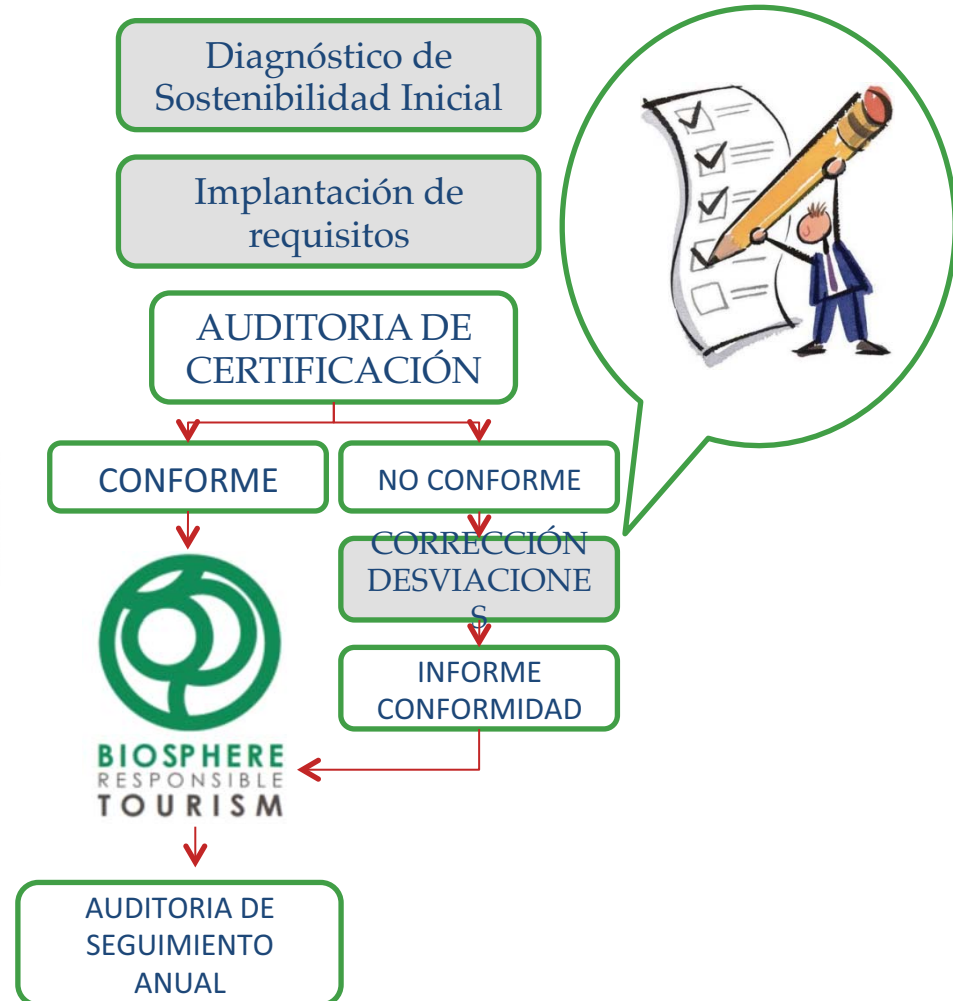
1.4 MARKETING RESPONSABLE

Todos los mensajes promocionales del establecimiento deberán contener una **información veraz, clara y precisa**, sobre la calidad ambiental y otras especificaciones de sostenibilidad de la oferta del establecimiento y del destino.

Asimismo, la información suministrada a través de los diversos canales **no deberá crear expectativas inasumibles** o expresar de forma ambigua los distintos aspectos del compromiso y la oferta sostenible del establecimiento.

1.4 ACCIONES CORRECTIVAS

Debe existir un procedimiento eficaz y consistente para el establecimiento de acciones correctivas cuando éstas sean necesarias, por desviaciones respecto a los compromisos adquiridos con respecto a los principios de la sostenibilidad, con los objetivos establecidos o con los requisitos de este estándar.



1.5 REQUISITOS LEGALES

- I. GENERALES DEL TURISMO
- II. EMISIONES
- III. RESIDUOS
- IV. VERTIDOS Y DEPÓSITOS DE AGUA
- V. LEGIONELLA
- VI. PRODUCTOS QUÍMICOS
- VII. INSTALACIONES PETROLÍFERAS
- VIII. INCENDIOS
- IX. ELECTRICIDAD
- X. ALBERCAS
- XI. REUTILIZACIÓN Y DEÓSITO DE AGUAS
- XII. ACCESIBILIDAD





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



2. Conservación y mejora del Patrimonio Cultural

2.1 INTEGRACIÓN EN LA REALIDAD CULTURAL DEL DESTINO

2.2 PARTICIPACIÓN EN LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS
CULTURALES

2.3 FOMENTO DEL CONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS
VISITANTES





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



2.1 INTEGRACIÓN EN LA REALIDAD CULTURAL DEL DESTINO

- Respeto de las tipologías arquitectónicas locales en sus instalaciones. Construcción integrada en el entorno.



- Incorporar elementos de decoración interna propios de la cultura y artesanía de la zona.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



2.2 PARTICIPACIÓN EN LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS CULTURALES

- Fomento y respeto de los recursos culturales locales, tangibles e intangibles.

- TANGIBLE



- INTANGIBLE



¿Cómo?

- Organizando: jornadas, muestras, talleres, simposios, eventos...
- Contribuyendo con las autoridades locales.
- Cediendo instalaciones: muestras de artesanías, etc.



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



2.3 FOMENTO DEL CONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS VISITANTES

- **INFORMANDO SOBRE LOS PRINCIPALES RECURSOS CULTURALES DE LA ZONA:**

- Puntos de interés: museos, parques naturales, senderos, visitas guiadas, etc.
- Recomendaciones: vestimenta, calzado, agua, etc.
- Horarios.

- **ZONA DE RESTAURANTE:**

- El menú deberá incluir gastronomía local en su oferta.
- El personal de restauración deberán ser conocedores de la cultura gastronómica local, vinos, platos típicos.
- Realización de cenas temáticas.

- **ANIMACIÓN:**

- Los programas de animación, deberán ofrecer actividades relacionadas con el ámbito local: día nacional o regional, folclore, bailes regionales, etc...



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



3. Desarrollo económico y social del destino

3.1 FOMENTO DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD LOCAL

3.2 ACTITUD RESPONSABLE CON LOS EMPLEADOS





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



3.1 FOMENTO DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA COMUNIDAD LOCAL

¿Cómo?

- **Contratando personal local.**
- Siguiendo una política de compras responsables.
- **Productos y proveedores locales.**
- Promoviendo **acciones formativas con colegios**, ofertando prácticas laborales, etc.
- Integrándose en la vida social de la comunidad.
- **Campañas sociales:** donaciones de efectos en desuso, banco de alimentos, apadrinamientos...
- Colaborando con la administración en la promoción de actividades como la certificación *Biosphere Destination* o la agenda 21 local.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



3.2 ACTITUD RESPONSABLE CON LOS EMPLEADOS

¿Cómo?

- No seguir practicas discriminatorias en la selección de personal.
- Proporcionar acciones de **formación continua** para cada puesto de trabajo.
- Favorecer la **conciliación de la vida personal y laboral de los empleados**.
garantizar la formación en prevención de riesgos laborales.
- Fomentar la contratación de trabajadores con alguna **discapacidad**.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4. Conservación ambiental

4.1 PROTECCIÓN DEL PAISAJE

4.2 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

4.3 PROTECCIÓN DEL SUELO

4.4 GESTIÓN Y CONTROL DE LA ENERGÍA

4.5 GESTIÓN Y CONTROL DEL AGUA

4.6 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS RESIDUOS

4.7 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS CONSUMOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.8 GESTIÓN Y CONTROL DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS

4.9 GESTIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

4.10 GESTIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN LUMÍNICA





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.1 PROTECCIÓN DEL PAISAJE

¿Cómo?

MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS EN EL PAISAJE:

- Antenas, **instalaciones de almacenamiento de combustible** o generación de energía, etc.
- **Cartelería**, señalización en las fachadas, contenedores de residuos, mobiliario exterior, toallas, etc.
- **Jardines**: predominio de la flora autóctona.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.2 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

¿Cómo?

GESTIÓN IMPACTO AMBIENTAL

- Minimización y compensa afección a la biodiversidad

ESPECIES SALVAJES

- No en cautividad
- Si están, autorizado y condiciones adecuadas

EVITAR INTRODUCCIÓN ESPECIES INVASORAS





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

4.3 PROTECCIÓN DEL SUELO

¿Cómo?

PROTEGIENDO EL TERRENO

- Bandejas antiderrame.
- Absorbentes para emergencias: Sepiolita, serrín...

REVISIONES PERIÓDICAS DE LOS ALMACENES DE COMBUSTIBLE

- Verificar su conservación.
- Estanqueidad.
- Mediante las pruebas oportunas.
- Estar legalizados.



4.4 GESTIÓN Y CONTROL DE LA ENERGÍA

¿Cómo?

SISTEMAS DE REGISTRO, CONTROL E INTERPRETACIÓN DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS.

APLICACIÓN DE LAS MEJORES TECNOLOGÍAS DISPONIBLES.

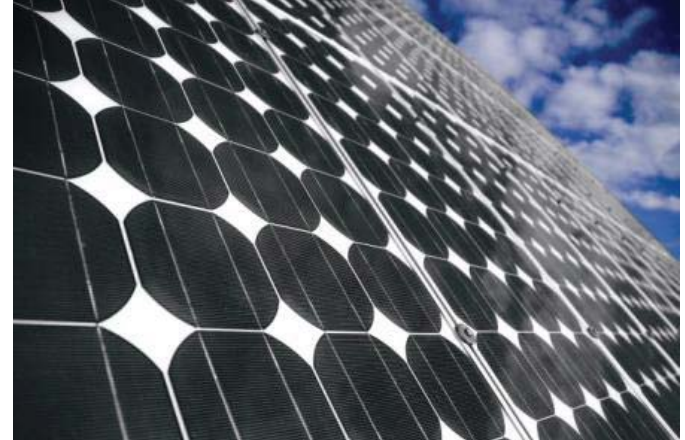
- Empleo de las energías limpias o renovables.
- Empleo de técnicas bioclimáticas.
- Aprovechamiento del calor residual.

EQUIPOS ALTAMENTE EFICIENTES.

- Luminarias de bajo consumo
- Calderas
- Electrodomésticos
- Cámaras

EVITAR LAS PERDIDAS ENERGÉTICAS

- Aislamientos apropiados (cámaras, tuberías, acumuladores...)
- Planes de limpieza. (filtros, intercambiadores de calor, evaporadores...)
- Separación entre zonas frías y calientes.
- Mantenimientos adecuados.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.4 GESTIÓN Y CONTROL DE LA ENERGÍA

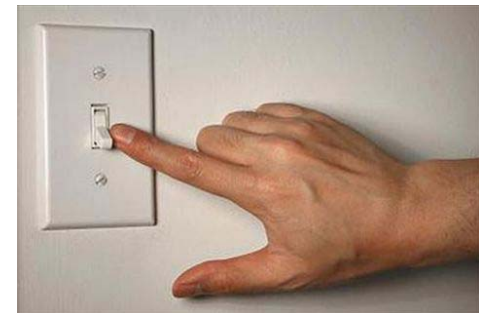
¿Cómo?

INSTALAR SISTEMAS DE DESCONEXIÓN DE ENERGÍA.

DESCONEXIÓN DEL AIRE ACONDICIONADO AL ABRIR PUERTAS O VENTANAS.

PRACTICAS GENERALES DE AHORRO. DEBEN EXISTIR PAUTAS ESCRITAS PARA CLIENTES Y PERSONAL.

- Apagar luces
- No abusar del aire acondicionado.
- Apagar del todo los electrodomésticos.
- Empleo de técnicas bioclimáticas.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.5 GESTIÓN Y CONTROL DEL AGUA

¿Cómo?

- **PRACTICAS GENERALES DE AHORRO. DEBEN EXISTIR PAUTAS ESCRITAS PARA CLIENTES Y PERSONAL**

- . Cerrar grifos.
- . Reparar goteos.
- . Sistema de detección de fugas.

- **GARANTIZAR EL MÁXIMO AHORRO DE AGUA**

- . Minimizar el volumen de descarga de la cisterna.
- . Empleo de grifos y duchas de bajo consumo = perlizadores.
- . Pulsadores o sensores en áreas comunes.

- **EFICIENCIA EN EL RIEGO**

- . Empleo de agua residual.
- . Sistemas de bajo consumo tales como:
 - Riego por goteo
 - Tubos porosos
 - Arenas o Granulados de retención, etc.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.5 GESTIÓN Y CONTROL DEL AGUA

¿Cómo?

■ CONTROL DE LOS VERTIDOS

- Autorización vertido.
- Analíticas.
- Depuradora.
- Gestión adecuada de los vertidos de depuradora (lodos).

■ EVITAR EL VERTIDO DE SUSTANCIAS CONTAMINANTES AL MEDIO

- Productos químicos, aceites, pinturas...
- Medidas preventivas: bandejas antiderrame, absorbentes, etc.
- Indicaciones al respecto en los puntos críticos.
- Separadores de grasas en las cocinas. Mantenimiento adecuado.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.6 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS RESIDUOS

¿Cómo?

- IMPLANTAR PRÁCTICAS DE MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS. DEBEN EXISTIR PAUTAS ESCRITAS PARA CLIENTES Y PERSONAL.
 - Reutilización de envases, etc...
 - Conocimiento de la correcta gestión interna.
- PROMOVER LA COMPRA DE PRODUCTOS A GRANEL.
 - Promover el uso de dispensadores rellenables de gel en los baños...
 - Minimizar la utilización de productos envasados individualmente o de un solo uso.
- SELECCIONAR LOS PRODUCTOS POR SU COMPATIBILIDAD AMBIENTAL.
 - Productos reciclados o reciclables.
 - Envases retornables.
 - Biodegradables.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.6 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS RESIDUOS

¿Cómo?

- **IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA EFICAZ Y EFICIENTE DE SEGREGACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS.**



- **REQUISITOS DE DISPOSICIÓN FINAL PREVIA A LA RECOGIDA EXTERNA:**
 - Estar almacenados por separado en un lugar protegido y en contenedores señalizados y seguros.
 - Ubicación precisa, sin causar molestias.
 - Medidas de control de riesgos accidentales(derrames, etc.)



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.7 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS CONSUMOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

¿Cómo?

- **PROHIBICIÓN** de adquirir productos o derivados de especies amenazadas o en peligro de extinción. salvo que la cría, cultivo y adopción garantice la supervivencia y conservación de las especies.
- **MINIMIZAR EL EMPLEO DE PRODUCTOS QUÍMICOS.**
 - . Detergentes, insecticidas, fitosanitarios...
 - . Poseer la ficha de seguridad.
 - . Los manipuladores han de estar capacitados.
- **PAPEL:**
 - . Maximizar el uso de papel reciclado...
 - . Utilización por las dos caras.
 - . Reutilización, para fax o copias.
 - . Fomentar el uso de e-mails.
 - . Usar siempre papel libre de Cloro.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

4.7 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS CONSUMOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

¿Cómo?

- **COMPRA DE PRODUCTOS DE COMERCIO.**
- **MADERA CERTIFICADA.** Garantía de Producto sostenible.
- **PRIORIZAR LOS PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS QUE SIGAN BUENAS PRACTICAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD.**

- Productos
- Procesos





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.8 GESTIÓN Y CONTROL DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS

¿Cómo?

▪ PLAN DE MANTENIMIENTO

- . Equipos
- . Vehículos
- . Calderas

▪ USO DE GASES REFRIGERANTES Y PROPELENTES QUE NO DAÑEN LA CAPA DE OZONO

- . Extintores.
- . Equipos de frío.
- . Aire acondicionado...

▪ COMBUSTIBLES FÓSILES. EMPLEO DE LOS MENOS CONTAMINANTES.

- . METANO
- . PROPANO
- . GASOIL...



4.9 GESTIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

¿Cómo?

- **GARANTIZAR LA MINIMIZACIÓN DE LAS EMISIONES DE RUIDO.**
 - Aislamientos apropiados
 - Mantenimientos adecuados
 - Establecimiento de buenas prácticas entre clientes y personal
 - Establecer periodos de silencio
 - Limitadores en televisiones, teléfonos, etc.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



4.10 GESTIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN LUMÍNICA

¿Cómo?

- EVITARSE SOBRELUMINACIÓN
 - En cantidad y tiempo
- MÁXIMA EFICIENCIA ALUMBRADO
- ESPECTRO LUMINOSO ADECUADO





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



5. Satisfacción de los clientes e implicación en el Sistema de Turismo Responsable

5.1 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

5.2 SEGURIDAD DEL CLIENTE

5.3 ACTITUD RESPONSABLE DEL CLIENTE EN EL ESTABLECIMIENTO

5.4 SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN HACIA EL DESTINO

5.5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



5.1 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

¿Cómo?

- . Sistema de control para evitar overbooking.
- . Estandarización de protocolos básicos:
 - Atención telefónica
 - Bienvenida
 - Check-in
 - Check-out
 - Atención en restaurante
- . El personal deberá conocer las pautas de comportamiento y aspecto.
- . Establecimiento de instrucciones de trabajo para garantizar la limpieza.
- . Pauta de control para garantizar la correcta prestación de los servicios.
- . Sistema receptor quejas – sugerencias. Evidencias de la replica. (ITR)





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

5.2 SEGURIDAD DEL CLIENTE

¿Cómo?

- **SITUACIÓN DE EMERGENCIA**

- . Prevención de incendios .
- . Vías de evacuación.
- . Planes de emergencia ante situaciones anómalas.

- **SEGURIDAD E HIGIENE ALIMENTARIA**

- . Cumplimiento de las disposiciones legales : APCC, Control legionella, etc.
- . Garantizar el agua para consumo humano.

- **SEGURIDAD EN PISCINAS**

- . Seguridad en las instalaciones.
- . Calidad del agua.

- **LEGIONELLA**

- . Control de los focos de proliferación y dispersión.
- . Mantenimiento periódico.
- . Control de la calidad microbiológica y físico-química.
- . Programas de limpieza y desinfección de las instalaciones.



5.3 ACTITUD RESPONSABLE DEL CLIENTE EN EL ESTABLECIMIENTO

¿Cómo?

INFORMAR SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

- Ahorro energético
- Ahorro de agua
- Producción de residuos
- Gestión de residuos

IMPORTANTE!

- Estar ubicados, como mínimo, en las unidades alojativas.
- En las lenguas de los clientes más habituales y la local.
- Invitando de forma explícita a colaborar, ¿Cómo? , ¿Dónde? Y ¿Por qué?





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



5.4 SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN HACIA EL DESTINO

¿Cómo?



INFORMAR SOBRE

- Excursiones, rutas, actividades, acontecimientos y actos programados de tipo cultural, artístico o tradicional.
- Recursos turísticos visitables. (sitios naturales, museos, centros de interpretación...)
- Paisaje, fauna y flora, aspectos ecológicos.
- Costumbres, producción artesanal y gastronomía locales.
- Información sobre las costumbres de la zona (idioma, dialectos, costumbres, tratos de cortesía, horarios, propinas...)
- Medios de transporte. Priorizar los de bajo impacto: Bicicletas, rutas pedestres y sus ventajas.
- Actuaciones de mejora del Hotel.

CRITERIOS DE LA INFORMACIÓN

- Estimular la visita a zonas infrautilizadas.
- No incluir las actividades que generen impactos negativos al paisaje, o cultura local.
- Inculcar la sensibilización medioambiental al turista para con los problema derivados de un mal uso del territorio: trafico de especies, recolección de plantas, piedras...



Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



5.5 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

¿Cómo?

- El establecimiento debe garantizar unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y la utilización de sus instalaciones: Itinerarios accesibles hacia todas las áreas, habitaciones adaptadas, mobiliario adaptado, etc.





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable



HOTEL BIOSPHERE

fRC Buenas prácticas: Sol Meliá, Compañía Hotelera de la Biosfera

Me gusta Compartir Más información



¿Cómo se consigue un reconocimiento como
el de Compañía hotelera de la Biosfera?



0:40 / 4:20





Organización
de las Naciones Unidas
para la Educación,
la Ciencia y la Cultura



Instituto
de Turismo
Responsable

CERTIFICACIÓN BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM

info@biospheretourism.com

www.biospheretourism.com

www.biospheretravel.com

www.biospherecampus.com

Tfno: 0034 – 902 117 725



GLOBAL SUSTAINABLE
TOURISM COUNCIL

MEMBER

Does not indicate GSTC accreditation

Members of the UICN



UNWTO • OMT • IOHTO